

## CARTA DEI SERVIZI

### PosteID abilitato a SPID per il Sistema Pubblico d'Identità Digitale

#### 1. Premesse

##### 1.1. Cos'è il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) è l'"infrastruttura paese" che permette a cittadini e imprese di accedere con un'unica identità digitale, in maniera semplice e sicura, ai servizi on line della Pubblica Amministrazione e dei Fornitori privati che aderiscono al Sistema.

L'Identità SPID viene utilizzata attraverso le credenziali rilasciate dai Gestori di identità digitale (Identity Provider) accreditati presso l'Agenzia per l'Identità Digitale (AgID).

Sono previsti tre livelli di sicurezza delle identità digitali ed i Fornitori di servizi scelgono il livello di sicurezza necessario per accedere ai propri servizi. L'accesso ai servizi da parte del Fornitore deve essere consentito senza discriminare tra quale Gestore ha rilasciato l'Identità Digitale.

Entro 24 mesi dall'accreditamento del primo Gestore, il Sistema Pubblico di Identità Digitale dovrà essere adottato da tutta la pubblica amministrazione, così da permettere l'accesso a tutti i servizi online.

##### 1.2. Chi sono i Gestori dell'Identità Digitale e qual è il loro ruolo

I Gestori dell'identità digitale, in qualità di **gestori di servizio pubblico**, si occupano dell'identificazione certa dell'utente, assegnano, rendono disponibili e gestiscono le credenziali per consentire la sua identificazione elettronica.

I Gestori, si occupano delle richieste dell'utente durante l'intero ciclo di vita dell'Identità Digitale come, ad esempio, la sospensione o revoca delle credenziali o l'assistenza agli utenti.

##### 1.3. Il quadro normativo di riferimento

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale è previsto dal **Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo n. 82 del 2005 e s.m.i.)** come modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni.

Le caratteristiche del Sistema Pubblico per la Gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese, i tempi e le modalità di adozione da parte delle Pubbliche Amministrazioni e delle Imprese, sono state definite con Il **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 ottobre 2014**.

I regolamenti per l'attuazione dello SPID sono stati emanati con la **Determinazione n.44/2015 dell'Agenzia per l'Italia Digitale**.

##### 1.4. Il ruolo dell'AGID

L'Agenzia per l'Italia Digitale svolge le seguenti attività:

- Emanare i **Regolamenti** per l'attuazione del servizio;
- gestisce l'**accreditamento** dei Gestori dell'Identità Digitale e dei Gestori di attributi qualificati, stipulando con essi apposite convenzioni;
- cura l'aggiornamento del **Registro dei Gestori e Fornitori di servizi** che aderiscono allo SPID e svolge le attività di vigilanza sul loro operato;

- stipula apposite **convenzioni per la verifica di validità dei dati e dei documenti di identità**;
- svolge le attività di **vigilanza** sui Gestori.

### 1.5. Come funziona il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale prevede il rilascio di credenziali aderenti a tre specifici **livelli di sicurezza**, utilizzabili, in base alla richiesta del Fornitore di servizi, per accedere ai servizi.

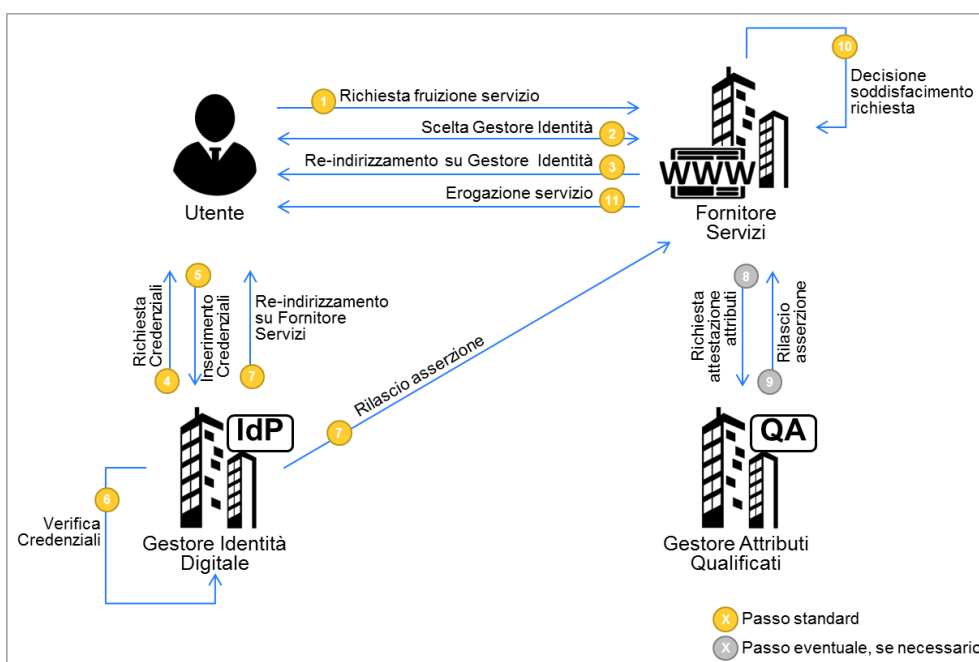
- **SPID 1 - Primo livello SPID:** sistema di autenticazione informatica ad un solo fattore, come ad esempio la password; in genere viene utilizzato nei casi in cui il rischio derivi da un utilizzo indebito dell'identità digitale, con un basso impatto per le attività del cittadino/impresa/amministrazione;
- **SPID 2 - Secondo livello SPID:** sistema di autenticazione informatica a due fattori; questo livello è adeguato per i servizi che possono subire un danno consistente da un utilizzo indebito dell'identità digitale;
- **SPID 3 - Terzo livello SPID:** sistema di autenticazione informatica basato su certificati elettronici e custodia della chiave privata su dispositivi sicuri; è il livello di garanzia più elevato, solitamente associato a quei servizi che possono subire un serio e grave danno per cause imputabili ad abusi di identità.

Allo SPID partecipano i seguenti attori:

- **Gestori dell'Identità Digitale;**
- **Gestori di Attributi Qualificati** (ad es: Ordini e collegi professionali, Camere di Commercio, Ministero dello Sviluppo Economico, etc.);
- **Fornitori di Servizi** (ad es: Pubbliche Amministrazioni, Imprese che erogano servizi online, etc.);
- **Agenzia per l'Italia Digitale;**
- **Utenti.**

Il Sistema mette in relazione i vari attori per le attività necessarie alla richiesta e fruizione di un servizio online, erogato da un Fornitore di servizi.

Il quadro delle interazioni è schematizzato nella figura che segue.



Interazioni tra gli Attori del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale

- 1 **Richiesta fruizione servizio:** l'utente, sul sito del Fornitore di Servizi, chiede l'accesso a funzionalità per le quali è necessaria l'autenticazione informatica del richiedente.
- 2 **Scelta Gestore Identità:** l'utente, sul sito del Fornitore di servizi, indica il proprio Gestore dell'identità.
- 3 **Re-indirizzamento su Gestore Identità:** l'utente viene re-diretto sul sito del Gestore dell'identità con la richiesta di autenticazione, il livello di sicurezza SPID necessario e l'indicazione dei dati necessari per l'accesso al servizio.
- 4 **Richiesta credenziali:** il Gestore dell'identità richiede all'utente l'inserimento delle proprie credenziali SPID in funzione del livello di sicurezza richiesto.
- 5 **Inserimento credenziali:** l'utente inserisce le proprie credenziali tramite le applicazioni predisposte dal Gestore dell'identità.
- 6 **Verifica credenziali:** il Gestore dell'identità verifica la correttezza delle credenziali inserite dall'utente.
- 7 **Re-indirizzamento su Fornitore di servizi e rilascio asserzione per il Fornitore di servizi:** il Gestore dell'identità restituisce al Fornitore di servizi l'esito del processo di autenticazione ed i dati richiesti.
- 10 **Accesso al servizio:** una volta soddisfatte le verifiche con esito positivo il Fornitore di servizi consente l'accesso.

L'eventuale verifica di attributi qualificati necessari per la fruizione del servizio, previsti dai passi 8 e 9, coinvolge il Gestore degli attributi qualificati.

## 2. I Principi e gli obiettivi della Carta dei Servizi

SPID si pone l'obiettivo di permettere, a tutti i cittadini che ne fanno richiesta, di accedere ai dati ed ai servizi online erogati dalle Pubbliche Amministrazioni e dai Fornitori di Servizi privati, attraverso credenziali uniche.

L'utente titolare dell'identità digitale, con le stesse credenziali, può quindi accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni e dei Fornitori privati che aderiscono allo SPID.

Poste Italiane S.p.A. agisce in qualità di Gestore aderente a SPID in conformità alle Regole Tecniche ed ai Regolamenti AgID e in aderenza a quanto prescritto dal Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.Lgs 82/2005 e s.m.i. e dal DPCM 24 ottobre 2014.

Soddisfazione del cliente, Fiducia, Efficacia, Etica, Integrazione, Professionalità, Energia Realizzativa, Innovazione, Cortesia e Disponibilità sono i valori cui si ispira l'attività delle persone che lavorano in Poste Italiane.

La Carta dei Servizi, in aggiunta al Manuale Operativo e alla Guida Utente, mette a disposizione del Cliente informazioni semplici ed immediate sulle tipologie e le caratteristiche dei servizi offerti da Poste Italiane, rappresentando per il Cliente uno strumento accessibile di conoscenza e di trasparenza.

In tale contesto, Poste Italiane, anche con l'adozione della presente Carta dei Servizi, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- **Semplificazione e trasparenza** delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;
- **Uguaglianza e imparzialità**, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione;

- **Efficienza ed Efficacia**, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee;
- **Facilitazione delle opportunità di contatto**, attraverso la previsione di canali per consentire ai nostri Clienti di presentare eventuali segnalazioni o reclami.

La Carta è resa disponibile all'indirizzo <https://posteid.poste.it> e, in ogni caso, è resa accessibile con le modalità previste dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Eventuali variazioni riguardo le modalità di erogazione del servizio saranno oggetto di tempestiva informativa sul sito <https://posteid.poste.it> e saranno recepite nella Carta dei Servizi nei periodici aggiornamenti.

Per ulteriori dettagli ed approfondimenti si rinvia all'indirizzo <https://posteid.poste.it>.

### 3. Il servizio PostelD

**PostelD** è la soluzione di Poste Italiane per il rilascio delle identità digitali previste dal Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale e prevede il rilascio di credenziali aderenti **al Primo, Secondo e Terzo livello di sicurezza** previsti dallo SPID.

PostelD è utilizzato sia per l'accesso e la sicurezza dei servizi che Poste Italiane eroga ai propri clienti che come soluzione di autenticazione accreditata nell'ambito del Sistema Pubblico per l'Identità Digitale.

Livello di Sicurezza SPID	Utenti PostelD che utilizzano App	Utenti PostelD che non utilizzano App
<b>SPID 1</b> Primo livello (LoA2)	Password	
<b>SPID 2</b> Secondo livello (LoA3)	App + codice personale	Password e codice di verifica OTP inviato tramite SMS sul telefono mobile certificato <sup>1</sup>
<b>SPID 3</b> Terzo livello (LoA4)	App + codice personale + PIN SPID 3	<i>Non disponibile</i>

#### Livelli di sicurezza SPID e strumenti PostelD

La descrizione di dettaglio degli strumenti è riportata nel Manuale Operativo e nella Guida Utente, disponibili sul sito <https://posteid.poste.it>.

Le misure di sicurezza e anticontraffazione adottate sono riportate nel Manuale Operativo PostelD.

#### 3.1. Modalità di attivazione

Il servizio PostelD può essere richiesto sia dai Clienti Poste Italiane che da soggetti non ancora clienti di Poste.

---

<sup>1</sup> Per l'effettiva disponibilità dello strumento di autenticazione "Password e codice di verifica OTP inviato tramite SMS sul telefono mobile certificato" si rimanda a quanto è disciplinato nelle Condizioni Generali del Servizio "PostelD abilitato a SPID".

Il sito web del servizio è disponibile all'indirizzo <https://posteid.poste.it>.

L'identificazione certa dei soggetti che richiedono PosteID viene svolta con le seguenti modalità:

- **Identificazione informatica mediante strumenti di sicurezza già rilasciati da Poste Italiane** quali telefono cellulare certificato associato alla Postepay oppure Libretto Smart, lettore BancoPosta e carta Postamat con PIN.
- **Identificazione informatica tramite documenti digitali di identità** (Carta Nazionale dei Servizi attiva, Carta di Identità Elettronica attiva)
- **Identificazione informatica tramite Firma Digitale;**
- **Identificazione a vista presso gli Uffici Postali;**
- **Identificazione a vista a domicilio tramite portalettere (servizio a pagamento);**
- **Identificazione informatica per titolari di strumenti di preesistenti a SPID rilasciati da Enti Terzi autorizzati da AgID ad operare come Gestori di Identità Progressive (GIP).**

### 3.2. Regole di utilizzo dei servizi (comportamento e cautela dell'utilizzatore)

Le Regole di utilizzo del servizio sono riportate nel **Manuale Operativo** e nella **Guida Utente**.

Vista l'importanza dei comportamenti e delle cautele dell'utente per garantire la sicurezza della propria Identità Digitale, Poste ha predisposto una sintetica "**Guida alla sicurezza per l'utilizzo dell'Identità Digitale PosteID**" con una serie di consigli e buone pratiche da adottare per ridurre i rischi di violazione ed abusi relativi all'Identità Digitale.

La Guida è disponibile sul sito <https://posteid.poste.it>.

### 3.3. Acquisizione del servizio

Poste Italiane, in qualità Gestore dell'identità fornisce a titolo gratuito per due anni il servizio di identità digitale con credenziali di livello 1 e 2 a tutti gli utenti che ne faranno richiesta entro il 31 dicembre 2019.

In ogni caso eventuali costi o variazioni sulle modalità saranno preventivamente segnalati al cliente attraverso il sito PosteID e/o con comunicazioni dirette all'indirizzo di contatto indicato al momento della registrazione, facendo salvo il diritto di recesso da parte del Cliente.

Eventuali costi connessi agli anni successivi sono riportati sul sito <https://posteid.poste.it> e sulle Condizioni Generali del Servizio.

### 3.4. Avviso di utilizzo del sistema di autenticazione

Poste Italiane mette a disposizione dei propri clienti gratuitamente un sistema di notifica di ogni avvenuto utilizzo delle credenziali di accesso.

Sempre sul sito <https://posteid.poste.it> è possibile richiedere un report sugli accessi effettuati.

### 3.5. Furto e smarrimento dell'ID PosteID

Il Titolare dell'Identità Digitale è tenuto a:

- conservare con la massima diligenza le credenziali che gli sono state attribuite, impegnandosi a non consentire l'utilizzo del servizio a soggetti terzi;
- sporgere immediatamente denuncia, in caso di smarrimento o sottrazione delle credenziali attribuite, alle Autorità competenti;
- richiedere, secondo le modalità previste nel Manuale Operativo, l'immediata sospensione e la successiva revoca delle credenziali.

### 3.6. Sospensione e revoca

Nel caso in cui l'utente debba sospendere le proprie credenziali, potrà richiederne in qualunque momento (servizio accessibile H24 7 giorni su 7) la sospensione immediata.

La sospensione può essere richiesta dall'utente sia sul portale web PostelD all'indirizzo <https://posteid.poste.it>, che tramite Interactive Voice Response (IVR) del Servizio Clienti del Gestore.

In caso l'utente ritenga, poi, di voler revocare le proprie credenziali, dopo aver effettuato la sospensione potrà avviare la richiesta di revoca delle credenziali PostelD.

Le modalità operative per effettuare la richiesta di sospensione oppure di revoca sono riportate nel Manuale Operativo e nell'allegata Guida Utente.

## 4. La qualità del servizio

I livelli di servizio e gli indicatori di qualità sono riportati nel Manuale Operativo del servizio PostelD disponibile sul sito <https://posteid.poste.it>.

Poste Italiane acquisisce periodiche valutazioni degli utenti sulla qualità del servizio PostelD, ed utilizza i risultati delle valutazioni anche per identificare i miglioramenti necessari per accrescere l'efficienza dei servizi, la soddisfazione dei propri clienti ed il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

A tale riguardo Poste, entro il 31 marzo di ciascun anno, predispose una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, che sottopone per le valutazioni all'Agenzia per l'Italia Digitale.

La relazione:

- contiene un'analisi dei risultati conseguiti in rapporto ai livelli di qualità stabiliti per l'esercizio del servizio PostelD aderente al Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale;
- definisce i livelli di qualità per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti;
- descrive le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e dei rimedi predisposti;
- indica i criteri direttivi cui si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

### 4.1. Standard e indicatori

Gli standard, gli indicatori e i livelli di servizio sono riportati nel Manuale Operativo al paragrafo "Livelli di servizio".

## 5. La gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti

Al fine di recepire osservazioni, segnalazioni e suggerimenti in relazione al servizio ricevuto o chiarimenti relativi al Manuale Operativo fornito, Poste Italiane mette a disposizione dei propri Clienti una casella e-mail.

Sul sito <https://posteid.poste.it> è disponibile un modulo che dovrà essere opportunamente compilato ed inviato alla casella e-mail riportata nel modulo stesso.

Al fine di garantire la massima efficacia nella gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e una reciproca collaborazione, Poste Italiane richiede di inviare la comunicazione secondo le modalità indicate e di fornire ogni indicazione utile a descrivere e circostanziare i fatti.

## 6. Comunicazione, informazione e contatto

Poste Italiane fornisce tutte le informazioni sul servizio e sulle modalità di gestione delle credenziali nel Manuale Operativo, nella Guida Utente, nella Guida alla sicurezza per l'utilizzo dell'Identità Digitale PosteID ed, in generale, nella eventuale documentazione aggiuntiva pubblicata sul sito del servizio, all'indirizzo <https://posteid.poste.it>.

Le comunicazioni di Poste agli utenti saranno effettuate sui riferimenti di contatto comunicati dall'utente in fase di registrazione: numero di telefonia mobile e/o indirizzo di posta elettronica.

Gli indirizzi di contatto di Poste Italiane sono riportati nel Manuale Operativo, nel paragrafo "Rapporti con gli utenti".

Poste Italiane mette a disposizione dei propri utenti un servizio di Call Center con operatore disponibile dalle 8:00 alle 20:00, dal lunedì al sabato (festivi esclusi), accessibile da rete fissa al numero verde gratuito 803.160 oppure da rete mobile al numero 199.100.160 (il costo della chiamata è legato al piano tariffario dell'operatore utilizzato).

## 7. La tutela dei clienti

Poste Italiane è responsabile verso l'utente per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dall'espletamento delle attività richieste dalla normativa vigente in materia di Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale.

Si attiene alle misure di sicurezza previste dal Regolamento 2016/679/UE (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i. nonché alle indicazioni fornite nell'informativa pubblicata sul sito <https://posteid.poste.it>.

Poste Italiane non è responsabile per l'incauta gestione delle credenziali da parte dell'utente e per le conseguenze che da esse derivino.

Non sono previsti indennizzi o rimborsi specifici verso gli utenti.

Da sempre attenta al rispetto dell'ambiente e ai temi dello sviluppo sostenibile, l'Azienda è impegnata nella riduzione delle emissioni e nell'abbattimento dell'inquinamento attraverso un sempre maggiore utilizzo di energia da fonti rinnovabili e la scelta di veicoli a basso impatto ambientale.

E' prevista la facilitazione dell'attivazione del servizio e l'utilizzo anche alle persone con bisogni speciali tramite un sito accessibile.

Attraverso il nostro impegno intendiamo prevedere il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando costantemente al miglioramento della qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.